



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางต่อไป

ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 390 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจปรากฏผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด จากการศึกษาพบว่า จำแนกตามเพศ ผู้มาขอรับบริการครั้งนี้ จำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.51 เพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.49

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดมีอายุ 20-29 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54



อายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.95 และ หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.59 ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 87 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.31 ปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.13 ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 และ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 รองลงมาคือ ค้าขาย / อาชีพอิสระ จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.26 รับจ้างทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และ ว่างาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 จำนวน 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56

จำแนกตามสิ่งที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในการมารับบริการ พบว่า สิ่งที่คุณมาขอรับบริการ พึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 สิ่งอำนวยความสะดวกและ ช่องทางการให้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92



จำแนกตามประเภทของการขอใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.03 ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 ด้านงานสาธารณสุข จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกตามรายด้านกับประเภทการบริการ

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.06 และ 94.94) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.05) ตามลำดับ

2. ด้านงานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.96) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 97.62 และ 96.59) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.61) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.04) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43 และ 95.42) ตามลำดับ



4. ด้านสาธารณสุข

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.04) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.23) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.93) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.49) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานด้านต่าง ๆ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.76) โดยด้านงานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) รองลงมาด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.96) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.61) และด้านงานโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.68) เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43 และ 95.31) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ 2) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ 3) มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง



คำนำ

ประชาชน คือ ลูกค้ายสำคัญ ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ นี่คือนโยบายของการบริหารที่ดีให้กับประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพราะประชาชน คือ ผู้เสียภาษีในการบำรุงท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน สังคม ประเทศชาติ โดยเฉพาะหน่วยงานราชการ ภาษีที่ประชาชนจ่ายให้กับรัฐนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานก็มาจากส่วนนี้ ดังนั้นประชาชนจึงถือว่าเป็นบุคคลสำคัญยิ่งที่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน

ปีงบประมาณ 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้ให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยดีมาโดยตลอดด้วยความมุ่งมั่น โดยอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งได้ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง จึงมีความประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของปีงบประมาณ 2566 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566) จึงได้ขอความอนุเคราะห์มายังศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ ซึ่งทำการสอบถาม 4 ประเด็นหลักคือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

ว่าที่ร้อยตรีหญิงใหม่ บัวบาล

นายสุนา ผาด่านแก้ว



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	5
ขอบเขตของการประเมิน.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง	8
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีการบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการและการประเมินผล.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ และการปกครองท้องถิ่น.....	27
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน.....	52
ประเด็นในการสำรวจ.....	52
ประชากร.....	52
กลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ.....	64
บทที่ 5 สรุป ข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วน	
ตำบลช้างกลาง.....	92
ปัญหา ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ.....	97
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	102
แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง	
อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566).....	104



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของการขอใช้บริการ	59
2 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามเพศ.....	59
3 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามอายุ.....	60
4 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามสถานภาพ.....	60
5 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามการศึกษา.....	61
6 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามรายได้.....	61
7 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามอาชีพ.....	62
8 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ.....	62
9 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร จำแนกตามสิ่งที่พึงพอใจ.....	63
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	64
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	65
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	66
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	67
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง จำแนกตามด้านต่าง ๆ	68
15 ความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง จำแนกตามประเภทงาน.....	69
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	70
17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านขั้นตอนการ ให้บริการของด้านงานโยธากการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	71
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านช่องทาง การให้บริการของด้านงานโยธากการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	72



สารบัญชาราย (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด่านงานโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 73
20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด่านงานโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 74
21	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง..... 75
22	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการของด่านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... 76
23	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการของด่านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... 77
24	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด่านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... 78
25	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด่านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... 79
26	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 80
27	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการของด่านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 81
28	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการของด่านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 82
29	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด่านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 83
30	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด่านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 84



สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
31 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านงานสาธารณสุข.....	85
32 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านขั้นตอนให้บริการของด้านงานสาธารณสุข.....	86
33 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการของด้านงานสาธารณสุข.....	87
34 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านงานสาธารณสุข.....	88
35 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านงานสาธารณสุข.....	89
36 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลช้างกลาง จำแนกเป็นรายด้านของการให้บริการ.....	95
37 สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง จำแนกตามประเภทงาน.....	97



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พ.ศ. 2537 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

2. รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่แล้วมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้าง ที่มาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอให้เห็นทั้งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเดิมและในส่วนที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อม ๆ กันไป

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ (โกวิทย์ พวงงาม. 2548: 240)

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และเหมาะสมกับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

พ.ศ. 2552 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นการไม่จำกัดสิทธิของประชาชนทั้งสิทธิของผู้สมัครรับเลือกตั้งและสิทธิของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง โดยหลักๆ แล้วคือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำรงตำแหน่งเกินสองวาระได้



พ.ศ. 2562 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ว่าด้วยเรื่องของการเลือกตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ให้ถือเขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง เว้นแต่หมู่บ้านใดมีราษฎรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ไม่ถึงยี่สิบห้าคน ให้รวมหมู่บ้านนั้นกับหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกันและเมื่อรวมกันแล้วจะมีราษฎร ถึงยี่สิบห้าคนเป็นเขตเลือกตั้งเดียวกัน การนับจำนวนราษฎรดังกล่าวให้นับ ณ วันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเขตเลือกตั้งไม่ถึงหกเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกจำนวนหกคนตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีหนึ่งเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหกคน

(2) ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสองเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละสามคน

(3) ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสามเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละสองคน

(4) ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีสี่เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุดสองเขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน

(5) ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีห้าเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง

อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 240)

หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552



1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 67)
 - (1) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ
 - (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
 - (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - (5) ส่งเสริมการศึกษา
 - (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - (7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร
3. อบต.จัดทำกิจการในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 68)
 - (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
 - (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
 - (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 - (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
 - (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 - (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 - (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
 - (12) การท่องเที่ยว
 - (13) การผังเมือง
4. หน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณา ดำเนินการนั้นด้วย (มาตรา 69)



5. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 69/1)

6. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70)

7. ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท (มาตรา 71)

8. ขอให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

9. ทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. หรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ (มาตรา 73)

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอย่างไร และเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนา ตลอดจนนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในบริบท ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมาต่อไป



2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาโดยทำการประเมินในด้านของความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่หมู่บ้านในตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ขอบเขตด้านประชากร โดยการศึกษาจากประชากรที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาโดยทำการประเมินในช่วงเวลาของการประเมินความพึงพอใจจากประชากรที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ความสุข ความสบายใจที่ได้รับจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งวัดได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการที่สร้างขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ช่วง 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางอำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช



กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง กำหนดขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้มารับบริการได้ปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

ด้านงานโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง หมายถึง ลักษณะงานเพื่อการควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความมั่นคงแข็งแรง มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบระบายอากาศ ฯลฯ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม และมีการจัดการด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการให้มีระบบบำบัด น้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การดำเนินการด้านวางแผนดำเนินการ และปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการระงับอัคคีภัย และภัยพิบัติอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามที่ร้องขอ ภัยและช่วยเหลือผู้ประสบภัย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยได้อย่างรวดเร็ว และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด ตรวจตรา ตรวจสอบสภาพอาคารและพื้นที่ที่มีความเสี่ยง เพื่อป้องกันอัคคีภัยและภัยพิบัติอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นในเขตพื้นที่เพื่อดำเนินการป้องกันเชิงรุกก่อนเกิดเหตุการณ์ควบคุม ดูแลและรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจนยานพาหนะต่างๆ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทุกโอกาสสำรวจแหล่งน้ำ เส้นทางจราจร แหล่งชุมชนต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการป้องกันและระงับอัคคีภัยและตรวจสอบและวิเคราะห์สาเหตุการเกิดสาธารณภัย ในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่รุนแรง เพื่อสรุปหาสาเหตุ และจัดทำรายงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมเบี้ยยังชีพคนชรา หรือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นเงินช่วยเหลือที่ภาครัฐจัดสรรไว้ให้กับผู้สูงอายุ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในยามเกษียณในแต่ละเดือน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นสิทธิที่ผู้สูงอายุทุกคนได้รับ โดยคุณสมบัติของผู้สูงอายุที่ได้รับ คือ มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ปัจจุบัน เป็นการให้เงินช่วยเหลือแบบขั้นบันได ตามระดับอายุ คือ อายุ 60 – 69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ 600 บาท อายุ 70 – 79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ 700 บาท อายุ 80 – 89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ 800 บาท และอายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพ 1,000 บาท ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านงานสาธารณสุข หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี เพื่อสุขภาพอนามัยของตนเอง ครอบครัว และชุมชน



ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ บริการสาธารณสุขผสมผสานด้านการพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค การฟื้นฟูสภาพต่างๆที่จำเป็นสำหรับชาวบ้าน การดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกับ รพ.สต.และประชาชนเป็นเจ้าของซึ่งประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานและประเมินผลงานนั้นๆ โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ในด้านวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร การให้การศึกษาฝึกอบรม และอื่นๆ ที่จำเป็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง

การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา มีแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญต่อผลการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการ ของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2527) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อ การทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความ ต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้ง สติปัญญา ให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

Gillmer (1965, 254 – 255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ 2554, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์การ องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับ ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จ ในผลงาน ความรู้สึกได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Morse (1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใด ความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความตึงเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความ พึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องาน เพื่อความต้องการที่สำคัญของพวกเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความ



มันคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

Silmer (1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลงของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อฉนิ 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์สุรปภา 2544, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
- 2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
- 3) ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

Bernard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2531) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่ถึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน



4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความรักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีความกล้าใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในการทำงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อฉนิ 2544, หน้า 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ



ในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มของเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจา แต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว ในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกลอยลางอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน และความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบคือองค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูง ประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบ



ที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 สาระสำคัญ มีดังนี้

หลักการ

1. เปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด
2. มีความโปร่งใสตรวจสอบได้
3. ปรับปรุงการบริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชน

สาระสำคัญ

1. รัฐควรดำเนินการตามคำขอให้เสร็จในหนึ่งวันทำการ
2. ถ้าดำเนินการไม่ได้จะต้องออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา
3. ต้องกำหนดให้เสร็จภายใน 90 วัน
4. ประกาศให้ประชาชนทราบ
5. รัฐต้องพิจารณาประสานหลายหน่วยงานออกระเบียบให้สอดคล้องกัน
6. กำหนดระเบียบว่าด้วยการทำงานนอกเวลา เสียค่าธรรมเนียมนอกเวลาปกติ
7. นำรายได้ค่าธรรมเนียม ไปปรับปรุงค่าบริการ
8. ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด พิจารณา

อนุมัติหรือไม่ ต้องแจ้งเป็นหนังสือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบผิดวินัย

2.2 การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ

2.2.1 การบริการเป็นหน้าที่ของราชการ

คุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ตรงกับภาษาอังกฤษ SERVICE

S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็วทันใจ)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)



E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

2.2.2 การบริการประชาชนอย่างดีได้ระบุไว้ อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

มาตรา 92 ข้าราชการพลเรือน ต้องอุทิศเวลาของตนแก่ราชการละทิ้งหน้าที่มิได้

มาตรา 94 ข้าราชการพลเรือน ต้องต้อนรับให้ความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชน

มาตรา 95 ข้าราชการพลเรือน ต้องไม่กระทำหรือยินยอมให้ผู้อื่นหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ของตน

มาตรา 99 ให้ผู้บังคับบัญชาเสริมสร้าง และพัฒนาการมีวินัย

มาตรา 100 ผู้ใดฝ่าฝืนข้อห้าม หรือวินัย จะต้องได้รับโทษทางวินัย

2.2.3 โทษทางวินัย 5 สถาน คือ

1. ภาคทัณฑ์
2. ตัดเงินเดือน
3. ลดเงินเดือน
4. ปลดออก
5. ไล่ออก

2.2.4 สู่ความเป็นเลิศในการบริการ

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี
2. มีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึก
3. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ
4. ตระหนักถึงการปฏิบัติภารกิจใด ๆ มีผลกระทบต่อการบริการ
5. บริหารระบบงานที่วางไว้สูงให้เป็นความจริง
6. ฝึกอบรมทั้งหัวหน้าและผูปฏิบัติงาน
7. กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
8. มีระบบจูงใจและให้กำลังใจ
9. ประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ
10. มีกลไกเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการบริการที่ดี

2.2.5 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

2.2.6 แผนพัฒนาการบริการ

1. ผู้บริการระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้าในการให้บริการ
2. ศึกษาหาความรู้ในศาสตร์การบริหาร
3. วางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจนสอดคล้องกับองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง



4. ศึกษาวิเคราะห์ออกแบบระบบที่สอดคล้องกับนโยบาย
5. มีโครงการสร้างจิตสำนึก การให้บริการที่ดี
6. ปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการ
7. เสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เทคโนโลยี เครื่องจักร
8. ปลูกฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร
9. จัดคณะทำงาน เพื่อปรับปรุงงานบริการ
10. ปรับเปลี่ยนองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา
11. เป็นจุดสำคัญที่ข้าราชการบริการประชาชน
12. ให้ความรู้ “การบริการคืองานของเรา”

2.3 ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (Thailand international P.S.O)

การจัดทำ P.S.O: เป็นการยกระดับมาตรฐานของภาครัฐราชการทั้งระบบเป็นแนวคิดพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประเทศไทย จะทำให้ระบบบริหารจัดการและการบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์แก่ชาติ ประชาชน และสังคม

มาตรฐานด้านการจัดการ

1. ระบบข้อมูล
2. ระบบการสื่อสาร
3. ระบบการตัดสินใจ
4. ระบบการพัฒนาบุคลากร
5. ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
6. ระบบการมีส่วนร่วม
7. ระบบการบริการภาคประชาชน
8. ระบบการประเมินผล
9. ระบบวัฒนธรรม และจริยวิชาชีพ

มาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน

1. ผลงาน/ ผลผลิต
2. ผลลัพธ์
3. ผลลัพธ์ยั่งยืน
4. ระบบป้องกันผลลัพธ์



เป้าหมายภาคราชการเน้นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์บันปลาย

1. ความเสมอภาค
2. ความเป็นธรรม
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. สิทธิและเสรีภาพ
5. ความทั่วถึงในการบริหาร
6. ความพึงพอใจของประชาชน
7. ประสิทธิภาพหน่วยราชการ
8. ประหยัด
9. ความถูกต้อง
10. รักษาผลประโยชน์สาธารณะ

2.4 การมีหัวใจบริการ (Service Mind)

รองศาสตราจารย์เทียน ทองแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กล่าวถึงการมีหัวใจบริการ (Service Mind) ไว้ดังนี้

ยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างมุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่และยังบอกต่อไปยังคนอื่นด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม

ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาขอใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ



การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่ว่าเกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ

1. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่ถึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่ายการให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและเวลา ทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ส่วนที่ว่าการเกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ งานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำ สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย เรื่องนี้ผู้เขียนประทับใจในการทำงานของผู้ใหญ่ท่านหนึ่ง มีผู้ขอร้องให้ช่วยเหลือ ท่านผู้ใหญ่ที่กล่าวถึงนี้ พอทราบเรื่องก็รีบกุลีกุจอติดต่อให้ทันที ภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที งานสำเร็จ ถ้าหากเพียงรับปากแต่ยังไม่ทำทันที ก็อาจหลงลืมได้ เพราะมีงานอื่นเข้ามาแทรก ทำให้ผู้เขียนได้ข้อคิดว่าเมื่อใครขอให้ทำอะไร ทำได้ให้รีบทำทันที ทำให้เสร็จโดยเร็ว ผู้มาติดต่อก็สบายใจงานเสร็จเร็ว ผู้ให้บริการก็สามารถทำงานเสร็จทันที ไม่ต้องกังวล หรือกลัวว่าจะลืมงาน ถ้าเก็บงานไว้ นอกจากงานไม่เสร็จแล้วยังเสียหายอีก จิตใจก็ไม่เป็นสุข

2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก 5 คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะไม่บอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่



3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดการจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็น การเพิ่มคุณค่าของงาน

2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพครั้งหนึ่ง

3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กร ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดี และประทับใจ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จ ยิ่งขึ้นต่อไป

2.5 ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน คือ การให้บริการของบริษัทโตโยต้า ที่จัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ ในขณะที่ลูกค้ารอ การซ่อมรถในอู่ของบริษัท เป็นต้น บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่ เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้า และ



กิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะ การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยเหลืออะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยผู้มาติดต่อก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงควรรวดเร็ว บางเรื่องควรสำเร็จวันเดียว (One day success) หรือ 5 นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการรับโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบ เพื่อช่วยให้การบริการ คือการสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกัน ทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ ภายใน 1 วัน เป็นต้น

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ และยุทธศาสตร์การให้บริการเพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ



หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าหรือ ใครว่าไม่จริง ลองปฏิบัติดู แล้วติดตามผลดูความสำเร็จจากจุดเริ่มต้นที่ทุกคนในองค์กรมีหัวใจให้บริการ มีผลกระทบมากมาย มีแต่ได้กับได้ ท่านเชื่อหรือไม่ การมีหัวใจบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่าง



สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับปรุงมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร



9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ

10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กุลธนา ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 -304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

Max Weber (1966, p. 98) ให้ทัศนะคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการและการประเมินผล

3.1 ธรรมาภิบาล (Good governance) ธรรมาภิบาล คือ การปกครองการบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ได้เป็นไปในครรลองคลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

ธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนา



อย่างต่อเนื่อง เช่น องค์การที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของ รัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น

สำหรับบทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร. ในเรื่องธรรมาภิบาลนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการสร้างการตระหนักในเรื่องธรรมาภิบาล โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การนำธรรมาภิบาลมากำหนดไว้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรอง เช่น ความโปร่งใส การจัดเวทีให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

ทั้งนี้ ยังมีอีกแนวคิดหนึ่งเกี่ยวกับเรื่องธรรมาภิบาล คือ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องการวาง กลไกให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การวางโครงสร้าง ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของเหรียญ คือ เรื่อง ตัวบุคคล เป็นเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาลเป็นการวางระบบวางโครงสร้างเพื่อควบคุมให้คน ไม่ประพฤติปฏิบัติ แต่จริยธรรมจะลึกกว่านั้น โดยมีการปลูกฝังจิตสำนึก ต้องไม่ทุจริต ไม่ประพฤติ มิชอบ ทั้งสองด้านจะต้องไปด้วยกันจึงจะยั่งยืน

3.2 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

นายจารุงศ์ พลเดช รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ผู้ว่าการบริหารการเปลี่ยนแปลง กรมการพัฒนาชุมชน กล่าวถึงองค์ประกอบอันเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการบริหารงาน แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ก็คือ การติดตามผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ซึ่งจะต้อง ดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ

1. การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติว่าได้เป็นไปตามพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานโดยจะเป็นการวัดและประเมินผลจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร รวมทั้งคุณภาพของงานและการให้บริการ
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอว่า ได้ปฏิบัติตามภารกิจที่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงไร มีข้อปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยใด ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ นอกจากจะก่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (Internal control) แล้ว ยังจะเป็นข้อมูลสำคัญนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สามารถสนองตอบต่อพันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผลสูงสุด

3.3 ข้อยกเว้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยบทบัญญัติหลักรวม 9 หมวด (รวมทั้งสิ้น 53 มาตรา) ในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น โดยจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐาน ที่ ก.พ.ร. กำหนด นอกจากนี้ได้บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้เฉพาะ ในหมวด 8 ซึ่งมีรวมทั้งสิ้น 5 มาตรา ซึ่งสาระสำคัญสรุปได้เป็น 3 ประเด็น คือ



1. นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9 (3) แล้ว ยังกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี “คณะผู้ประเมินอิสระ” ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับ

- 1.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
- 1.4 ความคุ้มค่าในภารกิจ

2. ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของ “ผู้บังคับบัญชา” ในแต่ละระดับหรือในแต่ละหน่วยงานก็ได้ โดยจะต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ (ประเมินเจ้าหน้าที่) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคล โดยส่วนราชการจะประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เฉพาะตัวของข้าราชการแต่ละรายว่าก่อให้เกิดผลประโยชน์และบังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามตำแหน่งหน้าที่ต่อส่วนราชการที่สังกัดอย่างไร

3.4 กระบวนการประเมิน

ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการจะอยู่ภายใต้หลักการประเมินที่โปร่งใส (Transparency) หลักคุณธรรม (Merit) ปราศจากอคติ (Nubians) และความลำเอียง (Prejudice) มีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ ผู้ถูกประเมินสามารถรับรู้การประเมินและได้รับการชี้แจงเหตุผลในผลการประเมินตามประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจน สำหรับแนวทางการประเมินนั้น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวถึง องค์ประกอบ การดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยวัดจาก

1. ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่
2. คุณภาพของการให้บริการ โดยวัดจากความสะดวกในการขอรับบริการ (Convenience) ความไม่ยุ่งยาก (Simplicity) ความถูกต้องรวดเร็ว (Accuracy and Timeliness)
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ

3.5 การปฏิบัติในส่วนของการพัฒนาชุมชน

เนื่องจากในปัจจุบันนี้แนวทางการบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้นกรมการพัฒนาชุมชน ภายใต้แนวคิดหลักในการพัฒนาการปฏิบัติราชการของนายชัยสิทธิ์ โหตระกิตย์ อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ได้มีเจตนารมณ์อย่างมุ่งมั่นที่จะผลักดันและนำกรมการพัฒนาชุมชนให้มีบทบาท และสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจไปสู่องค์การประสิทธิภาพที่มีระดับการพัฒนาสูงสุด โดยในส่วนของการประเมินผล



การปฏิบัติราชการนั้น ในระยะเริ่มแรกนี้ จะดำเนินการเฉพาะในส่วนที่ระบุไว้ในมาตรา 46 ที่เป็นการประเมินภาพรวมในระดับผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือแต่ละหน่วยงานเป็นรอบการปฏิบัติงานทุก 2 เดือน ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาบุคคลพัฒนางานและพัฒนาองค์กรต่อไป เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการบริหารราชการที่เพิ่งปรากฏขึ้นครั้งแรก ตามนัยแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังกล่าวนี การดำเนินการในประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่จะดำเนินการในกรมการพัฒนาชุมชนจึงจำเป็นต้องสร้างระบบ การประเมินผลที่มีความชัดเจนเป็นมาตรฐาน ถูกต้องตามหลักวิชาการ และที่สำคัญก็ต้องสอดคล้องกับกระบวนการและกิจกรรมการบริหารอื่น ๆ ที่เป็นการกิจหลักด้วย ดังนั้น กรมการพัฒนาชุมชนในวาระเบื้องต้นนี้ อาจจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการในบางประเด็น โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งล่าสุดอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน ตลอดจนระเบียบ วิธีในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน โดยแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การประเมินผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา การประเมินในลักษณะนี้เพื่อมุ่งให้เห็นการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร

2. การประเมินเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการประเมินประสิทธิภาพและศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละราย โดยมุ่งไปที่การวัดความสามารถเฉพาะตัว บทบาทการมีส่วนร่วมการทุ่มเท เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกับสัมฤทธิ์ผลของหน่วยงานที่ตนสังกัดขึ้นตรง ทั้งนี้การดำเนินการประสิทธิผลดังกล่าวจะเป็นไปในเชิงการศึกษาทดลองนำร่อง (Pilot Study) เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างเต็มรูปแบบต่อไป

3.6 ดัชนีชี้วัด (Index) ในการประเมินการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินการปฏิบัติราชการจะประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance) ของหน่วยงาน ประกอบไปด้วยดัชนีชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน ดังนี้

(1) ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

(1.1) การประสานงาน

(1.2) สร้างงาน

(1.3) ผลงาน

(2) การบริหารงบประมาณ

(2.1) การเบิกจ่าย (ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา)

(2.2) ประหยัด

(3) การบริหารจัดการหน่วย



(3.1) ลดขั้นตอน

(3.2) ปรับวิธีทำงาน

(4) ด้านบุคลากร การเรียนรู้ และนวัตกรรม

(4.1) ประชุมเพื่อพัฒนาบุคลากร

(4.2) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

(4.3) สร้างนวัตกรรม

2. การประเมินพฤติกรรม (Behavior) ของเจ้าหน้าที่

(2.1) ภาวะผู้นำ (Leadership)

(2.2) พฤติกรรมการทำงาน (Working Behavior)

(2.3) ความคิดริเริ่ม (Creative Thinking)

(2.4) การแก้ปัญหา (Problem Solving)

(2.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

(2.6) ความทุ่มเทเสียสละ (Sacrifice)

3.7 วิธีการประเมิน

เนื่องจากการปฏิบัติราชการของหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการประสานสัมพันธ์กับส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันรอบด้านเพื่อให้เกิดการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในทุกแง่มุมอย่างรอบด้าน การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ดีควรเป็นการประเมินจากหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างรอบด้าน ซึ่งอาจเรียกว่าเป็น “การประเมินรอบทิศทาง” หรือ “การประเมิน 180 องศา” โดยการประเมินลักษณะดังกล่าว จะเป็นการสะท้อนปฏิกิริยาและมุมมองจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ถูกประเมิน นอกจากนั้นยังจะเป็นข้อมูลที่แสดงมิติในการปฏิบัติราชการตามพันธกิจต่างๆ ของผู้ถูกประเมินอย่างรอบด้านและครบถ้วน โดยกำหนดเป็นช่วงเวลา (Period) หรือรอบการประเมินในทุก 2 เดือน อนึ่งในการประเมินการปฏิบัติราชการรอบทิศทางมีลักษณะที่อาจแสดงเป็นตัวอย่างได้ ดังนี้

กรณีส่วนกลาง

(1) ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา

(2.1) ข้าราชการทุกระดับประเมินหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ผู้อำนวยการ/ หัวหน้า

กลุ่มงาน ผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการกอง เลขานุการกรม ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต



(2.2) ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต/กอง/ เลขาณุกรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารและผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน ประเมินรองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

(2.3) รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชนประเมินอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

(3) เพื่อนร่วมงานประเมินระดับเดียวกัน

(3.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน / ฝ่าย และหน่วยงานเดียวกัน

(3.2) หัวหน้ากลุ่มงาน / ฝ่าย ในหน่วยงานเดียวกัน

(3.3) ผู้อำนวยการส่วน / กลุ่มงาน ในหน่วยงานเดียวกัน

(3.4) ผู้อำนวยการกอง เลขาณุกรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร และผู้จัดการสำนักงานโครงการสนับสนุนเครือข่ายองค์กรชุมชน

(3.5) ผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต

(3.6) รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

กรณีส่วนภูมิภาค

(1) ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา

(2.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอประเมินพัฒนาการอำเภอ

(2.2) พัฒนาการอำเภอและข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

ประเมินพัฒนาการจังหวัด

(3) เพื่อนร่วมงานประเมินระดับเดียวกัน

(3.1) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

(3.2) ข้าราชการทุกตำแหน่งในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

3.8 ค่าระดับคะแนนการประเมิน

ในการกำหนดค่าระดับการประเมินอาจกำหนดคะแนนเต็มและช่วงค่าคะแนน เพื่อแสดงระดับประสิทธิภาพหรือความพึงพอใจต่อผู้ถูกประเมินไว้อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายของผู้ออกแบบการประเมิน แต่โดยทั่วไปจะแบ่งระดับการประเมินเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับ “ดีเยี่ยม” (Excellence)

2. ระดับ “ดี” (Good)

3. ระดับ “พอใช้” (Fair)

4. ระดับ “ปรับปรุง” (Poor)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่กล่าวมานั้นมีความแตกต่างจากการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการที่ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการมาตามปกติเป็นประจำทุกปี เพราะการ



ประเมินผลดังกล่าวเป็นเพียงเครื่องมือของฝ่ายบริหารที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตามห้วงเวลาที่มีจุดมุ่งหมายในวงแคบเฉพาะเพื่อใช้พิจารณาประกอบการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นสำคัญ แต่การประเมินผลปฏิบัติราชการซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะเป็นกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานในขอบข่ายที่กว้างลึกกว่า เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารงานราชการแนวใหม่ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก โดยการประเมินผลนี้ จะเป็นการวัดผลความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานในภาพรวมและงานแต่ละด้านของส่วนราชการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการว่าสามารถปฏิบัติราชการได้เป็นไปตามที่กำหนดได้มากน้อยเพียงใด การประเมินผลการปฏิบัติราชการยังสามารถนำมาใช้กำกับตรวจสอบการใช้บุคลากรและทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพอีกด้วย ข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งที่เป็นการประเมินส่วนราชการ และการประเมินผู้ปฏิบัติงานนี้ จะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการวางแผนบริหารงานของส่วนราชการว่ามีกิจกรรมใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ในขณะเดียวกันหากผลประเมินชี้ว่า การกิจใดบรรลุผลสำเร็จก็จะเป็นการจูงใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจที่จะสร้างสรรค์และพัฒนางานอื่น ๆ ต่อไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ และการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ณรงค์ศักดิ์ หอมมาลัย (2546 : 12) กล่าวว่าคำว่า กระจายอำนาจ เป็นคำพหูพจน์หลายมิติทั้งมิติในทางการเมือง การปกครองและการบริหาร ดังนั้นในการให้ความหมายจะต้องทำความเข้าใจว่าผู้ให้ความหมายได้ให้ความหมายในมิติใด

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2545 : 3) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำหรือมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจการบริหารสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2535 : 3) ได้ให้ความหมายในลักษณะของความสัมพันธ์กับการกระจายอำนาจในทางการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและสังคม โดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วย โครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติและโครงสร้างส่วนฐาน



คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือรากแก้ว เป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควรซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

พัฒนา พุฒตาล (2537 : 23) ให้ความหมายคำว่า กระจายอำนาจ คือการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองโดยรัฐบาลเป็นผู้โอนอำนาจให้แก่ท้องถิ่น อำนาจที่โอนให้ไปเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้มีโอกาสในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและอำนาจการปกครองที่ได้รับมาจากรัฐบาลที่น่าจะมีความหมายที่ครอบคลุมในด้านการบริการสาธารณะต่าง ๆ โดยมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระ รวมทั้งการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นเองด้วย

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2540 : 12) แบ่งความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็น 2 ความหมาย คือ

1. การกระจายตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้อิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปาและการโทรศัพท์ เป็นต้น

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ และการกิจการจากส่วนกลางให้แก่องค์กรที่อยู่ในระดับล่างกว่าดำเนินการแทน ไม่ว่าจะเป็นป็นองค์กรภาครัฐในส่วนภูมิภาค องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่น ๆ ในรูปของคณะกรรมการที่มีอิสระกว่า โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อการบรรลุคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

4.2 หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

การกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด



เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประทวน คงฤทธิศึกษากร, 2536 : 3) การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง
2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
3. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
4. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

5. มีงบประมาณ รายได้และทรัพย์สินเป็นของตนเอง (ประหยัด หงส์ทองคง, 2526 : 4)

6. จะเห็นว่าการกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการ คือ

(1) ทำให้เกิดการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

(2) ทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง

(3) ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

(4) ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจจรรีบผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้เสียโดยตรงในการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540: 9) ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง (วิทยา นภาศิริกุลกิจ, 2519:8)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารจัดการมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าวก่อให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่า การปกครองท้องถิ่น มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

4.3 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน



การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มีสาระสำคัญ คือ

4.3.1 กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจ ยึดหลักการ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ระบบประชาธิปไตย

2. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากกว่า โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน

3. ด้านประสิทธิภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาชนจะได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น

4.3.2 เป้าหมายของแผนมี 5 ประการ คือ

1. ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมให้ดำเนินการภายใน 4 ปี สำหรับที่ยังไม่พร้อมภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการภายใน 10 ปี

2. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และในปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35

3. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. จัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ ให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

5. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่



4.4 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น มอนตาญ (Montagu. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ มีอำนาจอิสระและความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

ร็อบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองรัฐที่จัดตั้งขึ้นโดยให้มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

คลาร์ก (Clarke.1957 : 87) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ จัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (wit. 1967 : 14- 21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือ กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลที่มาจากประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

ฮอลโลเวย์ (Holloway.1951 : 101 - 103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนด นโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้



ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 :11 - 13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากนักน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นของแต่ละประเทศอีกด้วย

อุทัย หิรัญโต (2523: 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับของรัฐ หรือ กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่างๆตามความเหมาะสม

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นในรูปนิกวิชาการต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยมอบอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง สามารถ กำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่า ด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

4.5 หลักการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล(Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นรัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองของรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่น หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (No representative bodies) มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศ ซึ่งได้แก่ จังหวัดและอำเภอ

2. การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหาร(political and administration decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative bodies) ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐและมีฐานะเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่าง เช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประธาน



คงฤทธิศึกษากร, 2526:3 - 6) ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่จะกล่าวต่อไปนี้ จึงเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government)

4.6 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ดังนั้น ลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ จึงมี ดังนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526: 8)

1. มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2. มีพื้นที่และระดับ (Area and Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่จะใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทย มีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

3. มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

4. มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคล โดยแยกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง

5. มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้ง คณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับ ควบคุมให้มีการ



ปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7. มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และความมั่นคงแห่งรัฐ

4.7 หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ถึงแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่าการปกครองโดยรัฐบาลก็ตาม แต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสมกับความสามารถและความพร้อมของท้องถิ่นถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้ากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไปอาจทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงควรจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ 1. กำลังเงิน 2. กำลังคนและความสามารถของเครื่องมือเครื่องใช้ และ 3. ประโยชน์ของท้องถิ่น (ประธานคงฤทธิศึกษากร, 2526: 67 - 68) สำหรับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นกระทำได้ 2 ลักษณะ คือ 1. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการทั่วไปเพื่อให้ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบอย่างเดียวกัน เช่น การตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้เป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน 2. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เช่นการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539: 19) ส่วนขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น พอสรุปได้ดังนี้

1. งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Community Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะและการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจและงานดับเพลิง เป็นต้น



3. งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาณบาล การจัดตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจการต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539 : 18-19)

4.8 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมือง

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงได้มีโอกาสเรียนรู้และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและการรวมกลุ่มผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเดินขบวน (Demonstration) การนั่งประท้วง (Sit-in) (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 :8) อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดย ประชาชน (popular control) ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 : 10 -11)

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาประชาธิปไตย

เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิดและมีผลกระทบโดยตรงต่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงสามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ประกอบกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองหลายอย่างที่ชักนำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เช่น การเลือกตั้งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รู้วิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหารการเมืองท้องถิ่น และการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้การปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตยให้มีความรอบรู้อย่างแจ่มแจ้งทางการเมือง (Political maturity) อันจะนำไปสู่การสร้างประชาธิปไตยในระดับชาติให้มั่นคงต่อไป (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539:21) ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 6) และเป็น



สถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (school of democracy) (ประธาน คงฤทธิศึกษากร. 2526: 11) ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยได้

3. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น

เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง ตั้งแต่ การกำหนดนโยบายและการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่งโดยทั่วไป ทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการที่เหมือนกันคือ ต้องการให้ท้องถิ่นของตนเองมีความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดีมีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีการกิจที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ท้องถิ่น นั้นย่อมแสดงว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ประธาน คงฤทธิศึกษา, 2526:10)

4.9 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 249 – 254

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่



องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวาระหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น หรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ



มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อร่วมกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.1 ประวัติความเป็นมา

สำหรับชื่อ ” ช้างกลาง ” นั้น เกี่ยวข้องกับ “ ช้างซ้าย ” และ ” ช้างขวา ” ประวัติศาสตร์กิ่งอำเภอช้างกลาง อ.ชาลี ศิลปศรีมี ได้กล่าวถึงที่มาของชื่อนี้ในเชิงประวัติศาสตร์ ไว้ดังนี้การยกทัพด้วยพล 17 หมื่น ของพระเจ้าสุริยราชแห่งตามพรลิงคม (นครศรีธรรมราช) ไปตีอาณาจักรละโว้เมื่อ พ.ศ. 1570 ย่อมแสดงว่านครศรีธรรมราชได้ใช้กองทัพช้างตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา และช้างที่จับมาฝึกเป็นช้างศึกหรือช้างที่ใช้ในราชการ หรือช้างเผือกที่ส่งไปบรรณาการแก่กรุงศรีอยุธยา ก็ได้มาจากป่าบริเวณเขาหลวง แถบเขาพระเมรุ (เขาเหมน) หุ่นสูง ฉวาง นาบอน หุ่นใหญ่ ถ้าพรรณรา ลำพูน (พระแสง) นั้นเอง ช้างที่จับมาได้นำมาฝึกแล้วเข้าสังกัดประจำกรมต่างๆ ซึ่งมีทั้งหมด 3 กรม คือกรมช้างขวา ตั้งอยู่ที่อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำหรับใช้เป็นที่ควบคุมช้างที่จับได้ในแถบลำพูน และมีหน้าที่ควบคุมบริเวณแม่น้ำตาปี บริเวณปากแม่น้ำ กรมช้างกลาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปัจจุบัน ทำหน้าที่ควบคุมช้างที่จับได้ในเขตแถบป่าฉวาง หุ่นใหญ่ นาบอน หุ่นสูง และกรมช้างกลางจะควบคุมพื้นที่ 4 หัวเมือง อันเป็นยุทธศาสตร์ด้านตะวันตกของจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ หัวเมืองพิปูน หัวเมืองกะปียัด หัวเมืองละอาย และหัวเมืองหลักช้าง โดย กรมช้างกลางเป็นกำลังหลักของเมืองนครศรีธรรมราชมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน กรมช้างซ้าย ตั้งอยู่ที่ตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหมในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นที่พักช้างที่ใช้ในการรักษาเมืองหรือรักษาพระนคร

5.2 ประวัติการจัดตั้ง

เนื่องจากอำเภอฉวางเดิม มีอาณาเขตที่กว้างขวาง มีประชากรเป็นจำนวนมาก การคมนาคมไม่สะดวก อยู่ห่างไกล ทำให้ยากแก่การให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการปกครองและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน กระทรวงมหาดไทยจึงได้แบ่งท้องที่ อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ออกเป็น 3 ตำบล คือ ตำบลช้างกลาง ตำบลหลักช้าง และตำบลสวนขัน โดยตั้งเป็นกิ่งอำเภอช้างกลาง เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 โดยมีเนื้อที่ 236.32 ตารางกิโลเมตรสำหรับตำบลช้างกลาง เป็นตำบลหนึ่งในเขตการปกครองของกิ่งอำเภอช้างกลาง มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 96.84 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 17 หมู่บ้าน คือ บ้านนา, บ้านคลองงา, บ้านจันดีบ้าน, บ้านมะนาวหวาน, บ้านด่านไผ่, บ้านควนसान, บ้านชุมชนบ้านนาวา, บ้านคลองกุย, บ้านกุยเหนือ, บ้านหน้าเหมน, บ้านวังทอง, บ้านหน้าเขาเหมน, บ้านท้ายเหมือง, บ้าน



ท่าแพ, บ้านน้ำน้อยเหนือ, บ้านองค์การสวนยางฯ, บ้านนางเกาะ องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง จัดตั้งตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2538 ขณะที่เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อมาในปี 2539 ตำบลช้างกลาง ตำบลหลักช้าง และตำบลสวนขัน ได้แยกมาจากอำเภอดง จัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอช้างกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง จึงเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขึ้นตรงต่อกิ่งอำเภอช้างกลาง ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

5.3 วิสัยทัศน์

ส่งเสริมการศึกษา พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ยึดเหนี่ยวโครงสร้างพื้นฐาน บริการสาธารณสุข
ปลูกจิตสำนึกรักบ้านเกิด เทิดทูนสถาบัน

5.4 พันธกิจ

1. ก่อสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม
2. การส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
3. การจัดบริการสาธารณสุขและอนามัย
4. การจัดการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. การพัฒนาคน สังคม และชุมชนให้เข้มแข็ง
7. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

ที่ตั้ง 385 หมู่ที่ 17 ตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80250

ทิศเหนือ จรด ตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง

ทิศใต้ จรด ตำบลแก้วแสน ตำบลนาบอนและตำบล นาหลวงเสน อำเภอนาบอน

ทิศตะวันออก จรด ตำบลเขาแก้ว อำเภอลานสกา

ทิศตะวันตก จรด ตำบลหลักช้าง อำเภอช้างกลาง

ระยะทางห่างจากศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช 45.5 กิโลเมตร และระยะทางห่างจาก
ที่ว่าการอำเภอช้างกลาง 7.4 กิโลเมตร

5.5 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลช้างกลาง มีเนื้อที่ 96.84 ตารางกิโลเมตร หรือ มีเนื้อที่ประมาณ 60,299 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบเชิงเขา ประกอบด้วย ป่าไม้และภูเขา มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ที่สำคัญหลายสาย เช่น คลองเหมน คลองท่าแพ คลองรังเกียจ คลองแหน คลองทองออก คลองจันดี คลองน้ำขุน คลองกุย เป็นต้น สามารถแบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้



ส่วนที่ 1 เป็นพื้นที่ราบลุ่ม พื้นที่ส่วนนี้ลาดเทจาก เทือกเขานครศรีธรรมราช ใน ส่วนที่มีชื่อเรียก เขาเหมน เขาธง เขาล้าน ราษฎร ในพื้นที่นี้จะประกอบอาชีพ ทำสวนผลไม้ สวนทุเรียน เงาะ มังคุด ลางสาด ลองกอง สวนมะพร้าว สวนยาง และเลี้ยงสัตว์

ส่วนที่ 2 เป็นพื้นที่ราบเชิงเขาด้านตะวันออก พื้นที่ส่วนนี้ใช้ปลูกสวนยางพารา ทำสวนผลไม้ ประกอบด้วย พื้นที่หมู่ที่ 15 บ้านน้าน้อยเหนือ หมู่ที่ 6 บ้านควนसान หมู่ที่ 2 บ้านคลองงา หมู่ที่ 1 บ้านนา หมู่ที่ 14 บ้านท่าแพ หมู่ที่ 10 บ้านหน้าเหมน หมู่ที่ 12 บ้านหน้าเขาเหมน และหมู่ที่ 13 บ้านท้ายเหมือง

5.6 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลช้างกลาง มีฤดูกาล 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม ฤดูฝน ช่วงเดือนมิถุนายน - เดือนมกราคม ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลช้างกลาง อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จึงทำให้มีฝนตกตลอดทั้งปี

5.7 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในพื้นที่โดยทั่วไป บริเวณที่ราบลุ่มเป็นดินร่วนหรือดินปนทราย เหมาะแก่การปลูก พืชไม้ผล ส่วนบริเวณที่เชิงเขาหรือที่สูงเป็นดินเหนียวหรือดินลูกรัง เหมาะในการปลูก ยางพาราและปาล์มน้ำมัน



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูลพื้นฐานจำนวนประชากรและครัวเรือนของตำบลช้างกลาง
(ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2565 จากสำนักทะเบียนอำเภอช้างกลาง)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือนที่มี อยู่จริง	จำนวนประชากร		รวมประชากร (คน)
			เพศชาย	เพศ หญิง	
1	หมู่ที่ 1 บ้านนา	744	1,007	1,078	2,085
2	หมู่ที่ 2 บ้านคลองงา	351	634	664	1,298
3	หมู่ที่ 3 บ้านจันดี	288	459	489	948
4	หมู่ที่ 4 บ้านมะนาวหวาน	449	738	766	1,504
5	หมู่ที่ 5 บ้านด่านไผ่	222	367	416	783
6	หมู่ที่ 6 บ้านควนसान	262	530	509	1,039
7	หมู่ที่ 7 บ้านนาวา	438	720	756	1,476
8	หมู่ที่ 8 บ้านคลองกุย	185	331	306	637
9	หมู่ที่ 9 บ้านกุยเหนือ	181	349	386	735
10	หมู่ที่ 10 บ้านหน้าเหมน	184	364	370	734
11	หมู่ที่ 11 บ้านวังทอง	155	306	331	637
12	หมู่ที่ 12 บ้านหน้าเขาเหมน	148	255	267	522
13	หมู่ที่ 13 บ้านท้ายเหมือง	118	229	232	461
14	หมู่ที่ 14 บ้านท่าแพ	250	407	413	820
15	หมู่ที่ 15 บ้านน้ำน้อยเหนือ	127	205	197	402
16	หมู่ที่ 16 บ้านบนควน	182	374	364	738
17	หมู่ที่ 17 บ้านนางเกาะ	232	409	419	828
รวมทั้งสิ้น		4,516	7,684	7,963	15,647



6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ เป็นงานวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงลักษณะการบริการ และบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไข ปัญหาและปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงและเพื่อให้เกิด แจ่มชัดในปัญหาดังกล่าว

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2537 ไม่นานนัก จึงมีผู้ทำการศึกษาวิจัยน้อย ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงขอเสนอผลงานวิจัยที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งได้แก่

อรรถพล ครุฑเวโช (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด เพศ รายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วนอายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541: 58-61) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ จากกลุ่มตัวอย่าง 211 คน ทดสอบค่าวิเคราะห์ t-Test, f-Test ผลการศึกษาพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541: 68-70) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการบริการ แยกตามองค์ประกอบรายได้ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านที่ให้บริการปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานอำเภอปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทาง จากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประสิทธิภาพในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้



กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : 88- 91) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 273 คน พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับล่าง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรประเภทสุขาภิบาล ที่อยู่อาศัย รายได้ ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสุขาภิบาล การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้านเพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ (2542: 56- 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายได้ พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ

ประดับ นวลละออง (2542:56 - 60) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา. จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือ รายได้ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

วิรุฬ พรรณเวที (2542: 56-59) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอสิชล จังหวัดแม่ฮ่องสอน. จากกลุ่มตัวอย่าง 160 คน ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 43.80



ศิริชัย อัมพวา (2542: 60-62) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.75 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบลและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2543: 50 - 52) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง. โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง 154 คน แบบบังเอิญและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 154 ราย พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง ($X=2.90$) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่มีระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

วรารณ ทวีวุฒิทรัพย์และคณะ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลอานันทมหิดล ศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 57.6 พึงพอใจมากต่อการบริการของโรงพยาบาล ผู้รับบริการร้อยละ 39.7 พึงพอใจปานกลาง จากร้อยละของความพึงพอใจมากและพึงพอใจปานกลางรวมกันได้อัตราความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.3 ปัจจัยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบว่าพึงพอใจปานกลางคือการจัดการระบบบริการ ร้อยละ 55.2 ค่าบริการร้อยละ 55.4 การจัดและดูแลสถานที่ร้อยละ 51.7 การบริการผู้ป่วยใน ร้อยละ 52.4 จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกล่าวโดยรวมคือ เมื่อการบริการในด้านต่างๆ ดีกว่า น่าจะทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้น ยกเว้นปัจจัยด้านการจัดและดูแลสถานที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สวาท หน่อจันทร์ (2543: 51- 54) ศึกษา ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขัง เรือนจำกลางอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการการให้เยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และชั้นของผู้ต้องขัง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส



ไพโรจน์ พานิชกุล (2543: 49- 52) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สุภชัย คามวัลย์ (2544 : 48 -51) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง Mean เท่ากับ 2.91และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สถาพร สุดเสนาะ (2544: 70-74) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544: 67- 73) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 175 คน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการสาธารณะเรื่องถังขยะที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา ประชาชนยังมีความพึงพอใจระดับต่ำ

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยใช้แบบสอบถาม และเครื่องมือในการวิจัย



Chi – Squares จากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการระดับมาก ด้านการประสานงานในระดับมาก และยังพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ภักวดี แก้วคุณ (2544: 54 - 55) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร:ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี. จำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ f-test ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ธีระ อัครมาส (2545: 59 -73) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส 13 ด้าน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลรือเสาะ ปี 2545 จำนวน 106 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ f-test ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใน อายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริการ และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ พบว่า ปัญหาของการให้บริการภายในสำนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการ เช่น การไม่ได้รับความเสมอภาคในการบริการ การบริการที่ล่าช้า และการใช้ภาษาที่ในการสื่อสารไม่ตรง

ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546: 58-65) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสาร



เกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สุนารี แสนพยุห์ (2557 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน ในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 162 คน ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 27 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านบริการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2) ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับคือ เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และผู้บริหารพนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ (2559 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวม



แบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอลำปลายงู จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเทศบาลตำบล อำเภอลำปลายงู จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอลำปลายงู จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรัช พงศ์นารักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์จำนวน 348 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

วุฒิไกร ดวงพิบูล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชน



ทุกหมู่บ้านในตำบลฝ่ายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เจนจิรา ปักษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลาและด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยองจำนวน 350 คนพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเพศอายุ รายได้ สถานภาพสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคมในอดีตหรือปัจจุบันและความรู้ความเข้าใจมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล



พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อนรองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการติดต่องานแก่ผู้มารับบริการควรให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการติดต่องานออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นชัดเจนให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงาน ด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ

นรินทร์ คลังผา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จตุรงค์ พานิชานุกรักษ์ (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกันในระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อพิจารณาในรายด้าน

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Montagu (1984 : 574) ประมวลผลงานวิจัยสรุปให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถใช้ได้โดยปลอดภัยจากการควบคุมของส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ อยู่ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่อย่างใด



Day, Frederic and Boonlert Leopropai (1977: 49-50) ได้วิจัยพฤติกรรมในการใช้บริการสุขภาพอนามัยที่จังหวัดสุพรรณบุรี เดือนธันวาคม ค.ศ. 1977 โดยรวบรวมข้อมูลจาก 4 แห่ง คือ สถิติระดับอำเภอ 643 ราย ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 108 ราย การสำรวจในหมู่บ้าน 2110 รายผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำเภอ และโรงพยาบาลประจำจังหวัด 271 ราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนจะเลือกใช้แหล่งบริการที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุดก่อน เมื่อมีอาการเจ็บป่วยมีเพียงส่วนน้อยที่เข้ามาใช้บริการในสถานบริการของรัฐในกรุงเทพฯ โดยไม่ใช้บริการของรัฐในท้องถิ่นก่อน ซึ่งแสดงว่าเวลาที่ใช้ในการเดินทางมีผลต่อผู้ใช้บริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (อังกษไพโรจน์ พานิชกุล, 2534:10)

Michael R. Fitzgerald and Robert F. Dunrant (1980 : 74) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ ความยากจน และคนแก่มักถูกมองว่า ต่ำถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้บริการ (พิเชษฐ สุดเดือน, 2544: 29)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังนี้

1. ประเด็นในการสำรวจ แยกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.1 งานที่รับบริการ

- 1) ด้านงานโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านงานสาธารณสุข

1.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากร

การวิจัยครั้งนี้จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ณ เดือน กันยายน 2566 โดยมีประชากรทั้งหมด 15,647 คน จำแนกเป็นชายจำนวน 7,684 คน หญิงจำนวน 7,963 คน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวมประชากร (คน)
	เพศชาย	เพศหญิง	
หมู่ที่ 1 บ้านนา	1,007	1,078	2,085
หมู่ที่ 2 บ้านคลองงา	634	664	1,298
หมู่ที่ 3 บ้านจันดี	459	489	948
หมู่ที่ 4 บ้านมะนาวหวาน	738	766	1,504
หมู่ที่ 5 บ้านด่านไผ่गा	367	416	783
หมู่ที่ 6 บ้านควนส้าน	530	509	1,039
หมู่ที่ 7 บ้านนาวา	720	756	1,476
หมู่ที่ 8 บ้านคลองกุย	331	306	637
หมู่ที่ 9 บ้านกุยเหนือ	349	386	735
หมู่ที่ 10 บ้านหน้าเหมน	364	370	734
หมู่ที่ 11 บ้านวังทอง	306	331	637
หมู่ที่ 12 บ้านหน้าเขาเหมน	255	267	522
หมู่ที่ 13 บ้านท้ายเหมือง	229	232	461
หมู่ที่ 14 บ้านท่าแพ	407	413	820
หมู่ที่ 15 บ้านน้ำน้อยเหนือ	205	197	402
หมู่ที่ 16 บ้านบนควน	374	364	738
หมู่ที่ 17 บ้านนางเกาะ	409	419	828
รวมทั้งสิ้น	7,684	7,963	15,647

3. กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566 จำนวน 390 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05 ($e = .05$) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้



$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{15,647}{1+15,647 (.05)^2} \\ &= 390 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง นครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566 จำนวน 390 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 15,647 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มชุมชน

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มชุมชนของวิธีเทียบสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อให้ได้จำนวนที่ต้องการซึ่งทุกกลุ่มของชุมชนจะเข้าสู่วิธีการคำนวณ ดังนี้

ตัวอย่างการคำนวณจำนวนกลุ่มชุมชน

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{2,085}{15,647} \times 390 = 51 \text{ คน}$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่าง มาจากจำนวนประชากรบ้านนา จำนวน 51 คน ส่วนหมู่บ้านอื่น ๆ อีก 16 หมู่บ้าน โดยวิธีการคำนวณในทำนองเดียวกัน ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน ดังตาราง



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านนา	2,085	51
หมู่ที่ 2 บ้านคลองงา	1,298	32
หมู่ที่ 3 บ้านจันดี	948	23
หมู่ที่ 4 บ้านมะนาวหวาน	1,504	37
หมู่ที่ 5 บ้านด่านไผ่गा	783	20
หมู่ที่ 6 บ้านควนसान	1,039	25
หมู่ที่ 7 บ้านนาวา	1,476	36
หมู่ที่ 8 บ้านคลองกุย	637	16
หมู่ที่ 9 บ้านกุยเหนือ	735	19
หมู่ที่ 10 บ้านหน้าเหมน	734	19
หมู่ที่ 11 บ้านวังทอง	637	16
หมู่ที่ 12 บ้านหน้าเขาเหมน	522	14
หมู่ที่ 13 บ้านท้ายเหมือง	461	13
หมู่ที่ 14 บ้านท่าแพ	820	20
หมู่ที่ 15 บ้านน้ำน้อยเหนือ	402	11
หมู่ที่ 16 บ้านบนควน	738	18
หมู่ที่ 17 บ้านนางเกาะ	828	20
รวมทั้งสิ้น	15,647	390



4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566) ที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เป็นการถามถึงความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปลายงอง จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ในแต่ละข้อจะกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ มาให้ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความที่ให้นั้นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการนั้นมากน้อยเพียงใด

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประกอบด้วยสิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ และปัญหาในการให้บริการที่พบเห็น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ในส่วนของภารกิจทั้ง 4 ด้าน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 – 30 กันยายน 2566 จากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปลายงอง จังหวัดนครราชสีมา

2. คณะผู้ประเมินได้ลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลด้วยตนเอง

3. หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป



6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (%) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกมาเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการ

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทงาน

- 1) ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านงานสาธารณสุข

4.3 ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา



ผลการวิเคราะห์

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของการขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	56	14.36
ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	42	10.77
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	238	61.03
ด้านงานสาธารณสุข	54	13.85
รวม	390	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.03 ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 ด้านงานสาธารณสุข จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	193	49.49
หญิง	197	50.51
รวม	390	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการครั้งนี้ จำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.51 เพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.49



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	41	10.51
20 -29 ปี	93	23.85
30 - 39 ปี	84	21.54
40 -49 ปี	69	17.69
50 - 59 ปี	68	17.44
60 ปีขึ้นไป	35	8.97
รวม	390	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดมีอายุ 20-29 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 อายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	148	37.95
สมรส	211	54.10
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	31	7.95
รวม	390	100

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.95 และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง
อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน	87	22.31
มัธยมศึกษาตอนต้น	105	26.92
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	92	23.59
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	24	6.15
ปริญญาตรี	62	15.90
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.13
รวม	390	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.59 ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 ปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง
อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	97	24.87
5,001 – 10,000 บาท	105	26.92
10,001 – 15,000 บาท	90	23.08
15,001 บาทขึ้นไป	98	25.13
รวม	390	

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 และ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	46	11.79
เกษตรกร/ประมง	114	29.23
ค้าขาย / อาชีพอิสระ	79	20.26
นักเรียน / นักศึกษา	53	13.59
รับจ้างทั่วไป	74	18.97
ว่างงาน	24	6.15
รวม	390	100

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 รองลงมาคือ ค้าขาย / อาชีพอิสระ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 รับจ้างทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และ ว่างาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 -5 ครั้ง/ปี	288	73.85
6 - 10 ครั้ง/ปี	77	19.74
11 – 15 ครั้ง/ปี	15	3.85
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	10	2.56
รวม	390	100

จากตารางที่ 8 พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 จำนวน 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง
อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสิ่งที่พึงพอใจในการมารับบริการ

สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ	86	22.05
ช่องทางการให้บริการ	66	16.92
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	172	44.10
สิ่งอำนวยความสะดวก	66	16.92
รวม	390	100

จากตารางที่ 9 พบว่า สิ่งที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92



4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	.410	95.74	มากที่สุด
1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.413	95.64	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.78	.412	95.69	มากที่สุด
1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.77	.420	95.44	มากที่สุด
1.5 ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	.422	95.38	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.78	.415	95.59	มากที่สุด
รวม	4.78	.195	95.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ภาพรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.58) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.74) รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน, ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.69, 95.64 และ 95.59) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมและความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.44 และ 95.38) ตามลำดับ



ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
2.1 การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.78	.417	95.54	มากที่สุด
2.2 การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่	4.75	.434	94.97	มากที่สุด
2.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.77	.423	95.33	มากที่สุด
2.4 การให้บริการในเวลาราชการ	4.78	.413	95.64	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.76	.425	95.28	มากที่สุด
2.6 การใช้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)	4.76	.430	95.13	มากที่สุด
รวม	4.77	.220	95.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ภาพรวมในด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตและ การให้บริการในเวลาราชการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.54 และ 95.64) รองลงมาคือ การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.33) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และการใช้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.28 และ 95.13) การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 94.97) ตามลำดับ



ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.80	.399	96.05	มากที่สุด
3.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.80	.399	96.05	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	.364	96.87	มากที่สุด
3.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมให้บริการ	4.85	.359	96.97	มากที่สุด
3.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.85	.361	96.92	มากที่สุด
3.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.78	.417	95.54	มากที่สุด
รวม	4.82	.182	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ภาพรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.97 และ 96.92) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.87) ความรู้ความสามารถในการให้บริการและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.05) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.54) ตามลำดับ



ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
4.1 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.75	.433	95.03	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.77	.423	95.33	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ จอดรถ ห้องน้ำ	4.79	.408	95.79	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาด และสะดวก	4.78	.417	95.54	มากที่สุด
4.5 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	.422	95.38	มากที่สุด
4.6 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ	4.78	.412	95.69	มากที่สุด
รวม	4.77	.191	95.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ภาพรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ จอดรถ ห้องน้ำ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.79) รองลงมาคือ การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกและการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.54 และ 95.69) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38 และ 95.33) และความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.03) ตามลำดับ



ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง จำแนกตามด้านต่าง ๆ

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.195	95.58	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	.220	95.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.182	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.191	95.43	มากที่สุด
รวม	4.79	.197	95.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการ ของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.68) เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43 และ 95.31) ตามลำดับ



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประเภทงาน

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง จำแนกตามประเภทงาน

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	.209	95.31	มากที่สุด
ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.80	.189	95.96	มากที่สุด
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	.198	95.61	มากที่สุด
ด้านงานสาธารณสุข	4.81	.181	96.17	มากที่สุด
รวม	4.79	.194	95.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานด้านต่าง ๆ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.76) โดยด้านงานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) รองลงมาด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.96) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.61) และด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) ตามลำดับ



1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางโดยภาพรวม

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	.220	95.06	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	.252	94.05	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.161	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	.203	94.94	มากที่สุด
รวม	4.77	.209	95.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.06 และ 94.94) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.05) ตามลำดับ



ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการของ ด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	.437	95.00	มากที่สุด
1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	.437	95.00	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.77	.426	95.36	มากที่สุด
1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียม	4.77	.426	95.36	มากที่สุด
1.5 ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.73	.447	94.64	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	.437	95.00	มากที่สุด
รวม	4.75	.220	95.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วน
ตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของด้านโยธการ
ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75
(ร้อยละ 95.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนและการ
จัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.36) รองลงมา
คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ความชัดเจนของแผนผังในการแสดง
ขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ
95.00) ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.64)
ตามลำดับ



ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ของด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
2.1 การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.71	.456	94.29	มากที่สุด
2.2 การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่	4.64	.483	92.86	มากที่สุด
2.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.73	.447	94.64	มากที่สุด
2.4 การให้บริการในเวลาราชการ	4.71	.456	94.29	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.66	.478	93.21	มากที่สุด
2.6 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)	4.75	.437	95.00	มากที่สุด
รวม	4.70	.252	94.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจการใช้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) รองลงมา คือ การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.64) การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตและการให้บริการในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.29) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.21) และการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.86) ตามลำดับ



ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.80	.401	96.07	มากที่สุด
3.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82	.386	96.43	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.86	.353	97.14	มากที่สุด
3.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและ พร้อมให้บริการ	4.96	.187	99.29	มากที่สุด
3.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.88	.334	97.50	มากที่สุด
3.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.84	.371	96.79	มากที่สุด
รวม	4.86	.161	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 (ร้อยละ 99.29) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.50) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.14) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.79) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.43) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.07) ตามลำดับ



ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของด้านโยธาคารขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
4.1 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.66	.478	93.21	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.68	.471	93.57	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.75	.437	95.00	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาด และสะดวก	4.80	.401	96.07	มากที่สุด
4.5 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	.386	96.43	มากที่สุด
4. 6 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ	4.77	.426	95.36	มากที่สุด
รวม	4.75	.203	94.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านโยธาคารขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 94.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.43) รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.07) การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.36) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.57) และความพร้อม ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.21) ตามลำดับ



2. ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง โดยภาพรวม

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	.177	96.67	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	.226	95.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	.163	96.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	.189	95.00	มากที่สุด
รวม	4.80	.189	95.96	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.96) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 97.62 และ 96.59) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการของด่านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.81	.397	96.19	มากที่สุด
1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	.328	97.62	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.90	.297	98.10	มากที่สุด
1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียม	4.83	.377	96.67	มากที่สุด
1.5 ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.88	.328	97.62	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.69	.468	93.81	มากที่สุด
รวม	4.83	.177	96.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของด่านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในข้อความรวดเร็วในการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.10) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.62) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.19) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.71) ตามลำดับ



ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการของดำเนินงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
2.1 การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.76	.431	95.24	มากที่สุด
2.2 การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.62	.492	92.38	มากที่สุด
2.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.83	.377	96.67	มากที่สุด
2.4 การให้บริการในเวลาราชการ	4.88	.328	97.62	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.81	.397	96.19	มากที่สุด
2.6 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)	4.76	.431	95.24	มากที่สุด
รวม	4.78	.226	95.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของดำเนินงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการในเวลาราชการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.62) รองลงมา คือการให้บริการนอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.19) การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตและการให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.24) การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.38) ตามลำดับ



ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด่านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.83	.377	96.67	มากที่สุด
3.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.76	.431	95.24	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	.297	98.10	มากที่สุด
3.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.83	.377	96.67	มากที่สุด
3.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.86	.354	97.14	มากที่สุด
3.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.79	.415	95.71	มากที่สุด
รวม	4.83	.163	96.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของด่านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.10) รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.14) ความรู้ความสามารถในการให้บริการและ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.24) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.71) และการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.24) ตามลำดับ



ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
4.1 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.71	.457	94.29	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.71	.457	94.29	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.83	.377	96.67	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาด และสะดวก	4.71	.457	94.29	มากที่สุด
4.5 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	.445	94.76	มากที่สุด
4.6 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ	4.79	.415	95.71	มากที่สุด
รวม	4.75	.189	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านงานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) รองลงมา คือ การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.71) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.76) ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ และการจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.29) ตามลำดับ



3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ

ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง โดยภาพรวม

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.192	95.53	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	.213	95.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	.194	96.04	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.191	95.43	มากที่สุด
รวม	4.78	.198	95.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.61) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.04) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43 และ 95.42) ตามลำดับ



ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการของด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.77	.422	95.38	มากที่สุด
1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.414	95.63	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.76	.428	95.21	มากที่สุด
1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.77	.422	95.38	มากที่สุด
1.5 ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	.411	95.71	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.79	.405	95.88	มากที่สุด
รวม	4.78	.192	95.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.71 และ 95.88) รองลงมาคือ ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.63) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวและการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38) และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.21) ตามลำดับ



ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการของดำเนินงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
2.1 การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.79	.408	95.80	มากที่สุด
2.2 การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.80	.399	96.05	มากที่สุด
2.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.77	.422	95.38	มากที่สุด
2.4 การให้บริการในเวลาราชการ	4.76	.428	95.21	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.76	.425	95.29	มากที่สุด
2.6 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)	4.74	.438	94.87	มากที่สุด
รวม	4.77	.213	95.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการของดำเนินงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.05) รองลงมาคือ การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38) การให้บริการในเวลาราชการและช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.29 และ 95.21) การให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.87) ตามลำดับ



ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของดำเนินงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.80	.402	95.97	มากที่สุด
3.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	.408	95.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.82	.382	96.47	มากที่สุด
3.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและ พร้อมให้บริการ	4.83	.378	96.55	มากที่สุด
3.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.83	.375	96.64	มากที่สุด
3.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.74	.440	94.79	มากที่สุด
รวม	4.80	.194	96.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานพัฒนาสังคมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.64 และ 96.55) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.47) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.97) การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.79) ตามลำดับ



ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
4.1 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.75	.433	95.04	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.79	.411	95.71	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.79	.411	95.71	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาด และสะดวก	4.76	.425	95.29	มากที่สุด
4.5 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	.430	95.13	มากที่สุด
4.6 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ	4.80	.402	95.97	มากที่สุด
รวม	4.77	.191	95.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.97) รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ สะดวก และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.71) การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวกและข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.29 และ 95.13) และ ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.04) ตามลำดับ



4. ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง โดยภาพรวม

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.192	95.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	.204	95.93	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	.154	97.04	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.174	96.23	มากที่สุด
รวม	4.81	.181	96.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.04) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.23) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.93) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.49) ตามลำดับ



ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.89	.317	97.78	มากที่สุด
1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.442	94.81	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.81	.392	96.30	มากที่สุด
1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียม	4.74	.442	94.81	มากที่สุด
1.5 ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.65	.482	92.96	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.81	.392	96.30	มากที่สุด
รวม	4.77	.192	95.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปลายงู จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.78) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.30) ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.81) และความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 92.96) ตามลำดับ



ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
2.1 การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต	4.80	.407	95.93	มากที่สุด
2.2 การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วย เคลื่อนที่	4.72	.452	94.44	มากที่สุด
2.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.74	.442	94.81	มากที่สุด
2.4 การให้บริการในเวลาราชการ	4.87	.339	97.41	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.83	.376	96.67	มากที่สุด
2.6 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)	4.81	.392	96.30	มากที่สุด
รวม	4.80	.204	95.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุขในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในข้อการให้บริการในเวลาราชการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.41) รองลงมา คือมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) การให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.30) การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.93) การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.81) และการให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.44) ตามลำดับ



ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
3.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.80	.407	95.93	มากที่สุด
3.2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	.339	97.41	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	.339	97.41	มากที่สุด
3.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.83	.376	96.67	มากที่สุด
3.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)	4.87	.339	97.41	มากที่สุด
3.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	4.87	.339	97.41	มากที่สุด
รวม	4.85	.154	97.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำปลายงอง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ, ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.41) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.67) และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.93) ตามลำดับ



ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
4.1 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ	4.87	.339	97.41	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.81	.392	96.30	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.81	.392	96.30	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาด และสะดวก	4.85	.359	97.04	มากที่สุด
4.5 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	.407	95.93	มากที่สุด
4.6 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ	4.74	.442	94.81	มากที่สุด
รวม	4.81	.174	96.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.41) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.04) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.30) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.93) และการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.81) ตามลำดับ



4.3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ดังนี้

ปัญหา

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จนบางครั้งไม่ได้ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างตามที่ระเบียบหรือกฎหมายกำหนดไว้ เพราะไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต
2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนบางส่วนมีปัญหาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย นอกจากนี้การจัดโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยเฉพาะงานโครงการฝึกอบรมอาชีพยังมีจำนวนน้อย
4. ด้านสาธารณสุข วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ยังมีไม่เพียงพอ ประชาชนบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในระเบียบการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อลดการเข้าใจที่ผิดพลาดเมื่อมีการก่อสร้างในเขตพื้นที่ของเทศบาล
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือมีการพูดคุยเพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับประชาชนรับทราบโดยเร็ว เช่น ในเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หากมีการขยายเวลารับสวัสดิการก็ต้องแจ้งให้ประชาชนรับทราบโดยเร็ว นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชนอย่างหลากหลายอาชีพผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น สามารถทำได้โดยการทำแบบสำรวจความสนใจอาชีพต่าง ๆ จากประชาชน และมีการออกแบบหลักสูตร และเชิญวิทยากรที่เป็นนักวิชาการหรือปราชญ์ชุมชนที่สำเร็จในอาชีพนั้น ๆ เป็นคนฝึกอบรม นอกจากนี้ต้องมีการวางแผนระยะต้น เช่นการรวมกลุ่มอาชีพ ระยะกลาง เช่น การ



ส่งเสริมการตลาด และระยะยาว คือการต่อยอดและขยายช่องทางในการตลาดให้มีความหลากหลาย เป็นที่รู้จักในวงกว้าง

4. ควรมีการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นให้เพียงพอ และส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในด้านสาธารณสุขให้กับประชาชน เพื่อที่จะสามารถดูแลตัวเองเบื้องต้นได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ 2) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ 3) มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางตลอดจนการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางต่อไป โดยการประเมินครั้งนี้ ดำเนินการโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามครบทั้งหมัด และได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ จากการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด จากการศึกษาพบว่า จำแนกตามเพศ ผู้มาขอรับบริการครั้งนี้ จำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.51 เพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.49

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดมีอายุ 20-29 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 อายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.95 และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.59 ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 ปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13



จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 และ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 รองลงมาคือ ค้าขาย / อาชีพอิสระ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 รับจ้างทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และ ว่างาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15

จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 จำนวน 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56

จำแนกตามสิ่งที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในการมารับบริการ พบว่า สิ่งที่คุณมาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92

จำแนกตามประเภทของการขอใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.03 ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 ด้านงานสาธารณสุข จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง แยกเป็นรายด้านของการให้บริการ

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.58) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.74) รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน, ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย



เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.69, 95.64 และ 95.59) การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมและความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.44 และ 95.38) ตามลำดับ

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ภาพรวมในด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตและ การให้บริการในเวลาราชการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.54 และ 95.64) รองลงมาคือ การให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.33) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และการใช้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.28 และ 95.13) การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 94.97) ตามลำดับ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภาพรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.97 และ 96.92) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.87) ความรู้ความสามารถในการให้บริการและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.05) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.54) ตามลำดับ

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถที่จอดรถ ห้องน้ำ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.79) รองลงมาคือ การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะอาดและสะดวกและการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.54 และ 95.69) ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.38 และ 95.33) และความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.03) ตามลำดับ



ตารางที่ 36 สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง จำแนกเป็นรายด้านของการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.195	95.58	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	.220	95.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.182	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.191	95.43	มากที่สุด
รวม	4.79	.197	95.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.68) เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43 และ 95.31) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจประเภทงานของการให้บริการจำแนกตามการเข้ารับบริการ

3.1 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.06 และ 94.94) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.05) ตามลำดับ

3.2 ด้านงานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.96) สำหรับผลการพิจารณาเป็น



รายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 97.62 และ 96.59) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.61) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.04) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43 และ 95.42) ตามลำดับ

3.4 ด้านสาธารณสุข

โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.04) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.23) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.93) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.49) ตามลำดับ



ตารางที่ 37 สรุปความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง จำแนกตามประเภทงาน

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	.209	95.31	มากที่สุด
ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.80	.189	95.96	มากที่สุด
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.78	.198	95.61	มากที่สุด
ด้านงานสาธารณสุข	4.81	.181	96.17	มากที่สุด
รวม	4.79	.194	95.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานด้านต่าง ๆ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.76) โดยด้านงานสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.17) รองลงมาด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.96) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.61) และด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ดังนี้

ปัญหา

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จนบางครั้งไม่ได้ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างตามที่ระเบียบหรือกฎหมายกำหนดไว้ เพราะไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต



2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนบางส่วนมีปัญหาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย นอกจากนี้การจัดโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยเฉพาะงานโครงการฝึกอบรมอาชีพยังมีจำนวนน้อย

4. ด้านสาธารณสุข วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ยังมีไม่เพียงพอ ประชาชนบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในระเบียบการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อลดการเข้าใจที่ผิดพลาดเมื่อมีการก่อสร้างในเขตพื้นที่ของเทศบาล

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือมีการพูดคุยเพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับประชาชนรับทราบโดยเร็ว เช่น ในเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หากมีการขยายเวลารับสวัสดิการก็ต้องแจ้งให้ประชาชนรับทราบโดยเร็ว นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชนอย่างหลากหลายอาชีพผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น สามารถทำได้โดยการทำแบบสำรวจความสนใจอาชีพต่าง ๆ จากประชาชน และมีการออกแบบหลักสูตร และเชิญวิทยากรที่เป็นนักวิชาการหรือปราชญ์ชุมชนที่สำเร็จในอาชีพนั้น ๆ เป็นคนฝึกอบรม นอกจากนี้ต้องมีการวางแผนระยะต้น เช่นการรวมกลุ่มอาชีพ ระยะกลาง เช่น การส่งเสริมการตลาด และระยะยาว คือการต่อยอดและขยายช่องทางในการตลาดให้มีความหลากหลายเป็นที่รู้จักในวงกว้าง

4. ควรมีการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นให้เพียงพอ และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านสาธารณสุขให้กับประชาชน เพื่อที่จะสามารถดูแลตัวเองเบื้องต้นได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สิ่งที่ผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ 2) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ 3) มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- โกวิท พวงงาม. การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพลส (1989), 2550
- กิตตินันท์ อรรถบพ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและ
สุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2542
- เกรียงเดช วัฒนวงศ์สิทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของนายทะเบียนและ
บัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี, 2542
- คณิต ดวงหส์ดี. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการการตำรวจชั้นประทวน ในเขต
เมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น, 2537
- จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร, 2543: 50-52
- จตุรงค์ พานิชานรักษ์. ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.
2556
- เจนจิรา ปักษา. ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. 2552
- ทิพย์อักษร จันทรศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนในเทศบาล
เมืองลพบุรี, 2546
- ธีระ อัครมาส. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนในเทศบาลเมือง
นราธิวาส, 2545
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. 2552
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. 2546
- ประดับ นวลละออง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
บันนังสตา จังหวัดยะลา, 2542
- ผจงจิต พูลศิลป์. การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ
เทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง. 2551
- ไพโรจน์ พานิชกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี, 2543



บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพศาล สำราญทรัพย์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธาน
กรรมการมาจากการเลือกตั้งสุขาภิบาล, 2539
- พระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง, 2544
- ภักดี แก้วคุณ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะ
กรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี, 2544
- ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ
พ.ศ. 2532
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. 2552
- วรกรณ์ ทวีวุฒิทรัพย์และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะ
กรณี โรงพยาบาลอานันทมหิดล, 2543
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. 2551
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ธนูอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2542
- ศุภรักษ์ เสมอหมัด. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะ
รืออำเภอรามัน จังหวัดยะลา, 2544
- สถาพร สุดเสนาะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, 2544
- สวาท หน่อจันทร์. ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการบริการการเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขัง
เรือนจำกลางอุบลราชธานี, 2543
- สุชัย คามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี, 2544
- สุนารี แสนพยุห์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. 2557



บรรณานุกรม (ต่อ)

อรรพผล ครูชเวโซ. ความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน

อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี, 2540

อร่าม สัมพะวงศ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

เขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี, 2541

ภาษาต่างประเทศ

DAY, FREDERICK A. & BOONLERT LEOPRAPAI – Patterns of Health Upcountry

Thailand: A Report of the Research Project on “the Effect of Location
on Family Planning/Health Facility Use”

Gillmer, Thomas C. Working watercraft – A Survey of the Surviving Local.....1965

Harris G.Mongtagu, Comparative Local Government (Great Britain : William. Brendon
and Son Ltd.,1984)574.

Herzberg, Frederick1959, The motivation to Work, New York, John Wiley and Sons

Michael R. Fitzgerald and RodertF.Durant.1980 “CitiZrn Evaluations and Urdan
Management: Service Delivery in an Era of Protest”PjblicAdminstration

Peview, 40(6): 588-594

MORSE, N.C. (1995).Satisfaction in the white-collar job.Univ.of Michigan: Survey research

Center.MUETL, T.R.V.(1955)

Yameme.Taro.(1967).Statistic: Anintroductionanalyss(3nd).NwYork:Harper&

Harper & Row.

เว็บไซต์

<http://www.nakhonsithammarat.go.th>

<http://www.wikipedia.go.th>

<http://www.thaitambon.com>



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



**แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง
จังหวัดนครศรีธรรมราช (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)**

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขระบบการให้บริการและการพัฒนาองค์กร โดยข้อมูลที่ได้จะทำการ แปรผลเป็นรายการกลุ่มโดยจะไม่กระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. ปัจจุบันอาศัยอยู่ หมู่ที่.....
2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
3. อายุ
4. สถานภาพ ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
☐ 1) ต่ำกว่ามัธยม / ไม่ได้เรียน ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 5) ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี
6. อาชีพ
☐ 1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) เกษตรกร / ประมง
☐ 3) ค้าขาย / อาชีพอิสระ ☐ 4) นักเรียน / นักศึกษา
☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6)ว่างงาน
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)
☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2) 5,001-10,000 บาท
☐ 3) 10,001-15,000 บาท ☐ 4) 15,000 บาท ขึ้นไป
8. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
☐ 1) 1 – 5 ครั้ง / ปี ☐ 2) 6 – 10 ครั้ง / ปี
☐ 3) 11 – 15 ครั้ง / ปี ☐ 4) มากกว่า 15 ครั้ง / ปี



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

9. สิ่งที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในการมารับบริการ

☐ 1) ขั้นตอนการให้บริการ

☐ 2) ช่องทางการให้บริการ

☐ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

☐ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

10. ในการรับบริการ 4 ด้านต่อไปนี้ท่านเข้ารับบริการในด้านใดมากที่สุด

☐ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

☐ 2) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

☐ 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

☐ 4) ด้านสาธารณสุข



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับการใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
1.2 ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
1.4 การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม					
1.5 ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต					
4.2 การให้บริการนอกสถานที่ / หน่วยเคลื่อนที่					
4.3 การให้บริการนอกเวลาราชการ					
4.4 การให้บริการในเวลาราชการ					
4.5 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
4.6 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. 1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
2. 2 การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2. 4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ					
2. 5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน)					
2. 6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ					



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ					
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
4.4 การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก					
4.5 ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.6 การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการที่พบเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไขงานต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองผู้ให้บริการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม